TRAININGSVIDEOS

Eureka Training & Tests SRL
Alexander Fuhrmann
Calea Mosilor 288, Sector 2,
020895 Bukarest
Telefon: 0040 21 211 1699
Fax: 0040 21 210 1625
Mobil: 0040 747 248456
Web: http://www.eurekaromania.ro
E-Mail: office@eurekaromania.ro

Verkauf

Schwierige Kunden (25 Min.)
Schwierige Kunden sind der Alptraum eines jeden Verkäufers. Dabei sind sie eine echte Herausforderung, wenn wir wissen, wie mit ihnen umgegangen werden soll. Der Film zeigt interessante Annäherungsweisen, die Aggressivität gar nicht erst aufkommen lassen, und die Servicequalität im Umgang mit schwieriger Kundschaft verbessern.

Wie Kunden verlieren, ohne es wirklich zu wollen (23 Min.)

Wie leicht es ist, Kunden zu verlieren. Zum Beispiel durch den falschen Ton – zu aggressiv oder zu defensiv. Zugegeben, nicht alle Kunden sind Traumkunden oder ein Ausbund an Liebenswürdigkeit. Dennoch: der Schlüssel zu ihrer Zufriedenheit liegt an der Art und Weise, wie der Verkäufer mit ihnen und ihren Verhaltensweisen zu umgehen weiß.

Der chaotische Verkäufer I+II (27+24 Min.)
Werden Sie zum Profi, statt einer von vielen alltäglichen Verkäufern zu sein! Diese beiden Filme zeigen zwei der wichtigsten Grundsätze im Verhalten eines Verkäufers: Werschätzung dem Kunden gegenüber, und Wertschätzung der eigenen Person. Eine solche Haltung geht vom Verkäufer aus, dennoch vermag sie auf wundersame Weise auch die Attitüde des Kunden zu ändern.

Gewinnbringend verhandeln I+II (21+22 Min.)
Diese beiden Filme zeigen Diskussionstechniken und Lösungsvorschläge für Personen, die regelmäßig und aktiv an Verkaufsverhandlungen teilnehmen. Gewinnbringend ist eine Verkaufsverhandlung dann, wenn gegenseitiges Einvernehmen erreicht werden kann und beide Parteien zufrieden sind.

Die Firma, nicht sich selbst zur Schau stellen (29 Min.)

Der Film ist für Personen geeignet, die ihr Unternehmen bei Ausstellungen und Messen repräsentieren. Hilfestellung wird auch dem Manager geboten, der für das Messeteam verantwortlich ist: wie sollte die Präsenz gestaltet sein, um die Sichtbarkeit der eigenen Firma zu erhöhen?

Das ist Show Business! (24 Min.)

Was sind die kritischen Komponenten für eine erfolgreiche Unternehmenspräsenz bei einer Ausstellung oder Messe? Die häufigsten Fallen, und wie sie vermieden werden können, werden in diesem Film anschaulich demonstriert.

Sie wollen Erfolg haben als Verkäufer? I-IV (26+25+25+29 Min.)

Gleich ob Sie Anfänger sind oder erfahrener Verkaufsprofi, der sein Wissen auffrischen will – - in jedem Fall werden Sie die Filme mit John Cleese in der Hauptrolle genießen. Er spielt einen Verkäufer, der nicht einsehen will, dass er nach so vielen Jahren im Verkauf ein Trainingsvideo über Verkauf ansehen sollte. Wenn auch unwillig, sieht er sich den Film doch an, und als er merkt, dass er mit seinem frisch erworbenen Wissen unangenehmen Situationen aus dem Weg gehen kann, akzeptiert er die ihm gebotene Hilfe, um in diesem harten Beruf weiter zu bestehen.

* **Teil 1**: Die Vorbereitung. Lernen Sie die Kunden und ihre Unternehmen sowie das Produkt kennen, setzen Sie sich Ziele und überlegen Sie die Fragen, mit denen Sie das Verkaufsgespräch steuern wollen.
* **Teil 2**: Die Präsentation. Wie sollte das Produkt vorgestellt, seine Vorzüge und Qualitäten erklärt werden? Wie sollte auf Anzeichen von Kaufabsicht reagiert werden? Sie lernen auch, wie Sie gelassen und leidenschaftslos bleiben können, auch wenn Sie oder die Produkte kritisiert werden.
* **Teil 3**: Schwierige Kunden. Das größte Problem ist manchmal der Kunde selbst. Sie lernen, wie Sie Ängste, Faulheit oder auch Eitelkeit der Kunden benutzen können, um schneller auf dem Weg zum Abschluss vorwärts zu kommen.
* **Teil 4**: Abschluss. Das ist der Punkt, den manchmal sogar erfahrene Verkäufer hinauszögern, aus Angst, im letzten Augenblick doch zu scheitern. Der Film zeigt, wie man den Abschluss erfolgreich bewältigt, wie man eine negative Antwort hinterfragen kann, und wie man sich in dieser heiklen Phase insgesamt selbstbewusst und kreativ verhält.

Kommunikation

Wenn Blicke töten könnten (30 Min.)
Über Erfolg oder Misserfolg im Umgang mit Kunden entscheidet oft das eigene Verhalten. Gedankenlosigkeit oder unüberlegte Reaktionen verärgern und verletzen das Gegenüber – im Extremfall kann ein solches Verhalten sogar töten. In diesem Film untersucht Inspektor Nugget einen solchen Fall. Der Film beleuchtet in einer dennoch heiteren Weise verschiedene Aspekte unpassenden Verhaltens und hilft mit praktischen, leicht nachvollziehbaren Hinweisen, eine Änderung herbeizuführen.

Telefonkommunikation (29 Min.)
Was für ein effizientes und unentbehrliches Instrument, das Telefon – dennoch kann sein unsachgemäßer Einsatz erhebliche Probleme verursachen. Der Film zeigt die Dynamik von Telefongesprächen, und bringt uns richtige Verhaltensweisen bei. Wir lernen, wie man beim Gespräch die Initiative ergreift und weiter behält, und wie man das Gespräch zu einem für beide Partner guten Abschluss bringen kann.

Argumente präsentieren (25 Min.)
Alice im Wunderland sieht sich einer großen Herausforderung gegenüber: Sie muss vor dem König und der Königin der Herzen eine Präsentation halten. Das alles passiert zwar nur im Traum, dennoch lernen wir zusammen mit Alice, mit welchen Techniken aus dem drohenden Scheitern eine erfolgreiche Präsentation wird. Der Film bietet eine Fülle von Ratschlägen, Tipp und Tricks für die Vorbereitung, Planung und Ausführung einer gelungenen Rede oder Präsentation.
Körpersprache I-IV (21+15+15+15 Min.)

Der berühmte Verhaltensforscher Desmond Morris erklärt uns in diesem Film, wie Körpersprache funktioniert und wie sie die menschliche Kommunikation beeinflusst. In den vier Teilen des Films wird auf diejenigen Aspekte der Körpersprache eingegangen, auf die wir bewusst Acht geben sollten (z.B.: Körperhaltung, Augenkontakt, Distanz und Nähe usw.).

Die Kunst der Assertiven Kommunikation (27 Min.)
Assertive Kommunikation ist wesentlich in jeder Interaktion zwischen Menschen. Der Film räumt auf mit den vielen Missverständnissen über Assertive Kommunikation und führt uns zu einem klaren Verständnis des Begriffs und seiner Umsetzung in unserer Kommunikation.

Management und Führungskompetenz

Der unorganisierte Manager I+II (24 + 26 Min.)
Der Hauptcharakter des Films ist ein leicht chaotischer, schlecht organisierter Manager. Zwar unbeabsichtigt, dennoch sehr wirkungsvoll geht er seinen Kollegen und seiner Familie auf die Nerven. Sein Chaos führt zu einem frühen Herzinfarkt, und bald steht er vor Petrus. Er erfährt, was er falsch gemacht hat, und wie seine Mitmenschen über ihn denken. Petrus gewährt ihm eine zweite Chance, aber zuerst muss er die Grundlagen des Zeitmanagements lernen. Das tut er in einer Art und Weise, die es den Zuschauern leicht macht, ihre eigenen Schwächen zu erkennen. Es geht im Einzelnen um den Unterschied zwischen Wichtigem und Dringendem als Kriterium für die eigene Zeiteinteilung, sowie über das Coachen von Mitarbeitern in Vorbereitung auf das Delegieren.

Helfende Hände (37 Min.)
Nur wenige Manager beherrschen das Coachen von Untergebenen, und aus dem Grund praktizieren sie es entsprechend selten. Coaching ist eine wertvolle Möglichkeit, das eigene Wissen zu transferieren. Die investierte Zeit ist keine verlorene Zeit. Langfristig sind gut informierte Mitarbeiter ein Gewinn, weil ihre Motivation und ihr Selbstbewusstsein stärker werden, was wiederum ziemlich sicher zu mehr und auch besserer Leistung führt. Der Film zeigt, dass wir manchmal Coaching praktizieren, ohne zu wissen, dass wir es tun. Was fehlt, ist nur noch ein wenig Struktur und Zielorientierung, damit der Prozess ein Erfolg wird.

Wo ein Wille ist .... (29 Min.)
Die zentrale Frage des Films: ist Führungskompetenz eine angeborene oder eine erlernte Fähigkeit? Die Hauptfigur im Film ist ein Manager, der meint, dass er, ohne sich darüber extra Wissen anzueignen, gut führen kann. Sein PC erklärt ihm die drei wichtigsten Aspekte, die eine Führungskraft beherzigen muss, wenn er andere Menschen motivieren will: er soll ihnen vermitteln können, dass ihre Tätigkeit, sie selbst als Individuum und auch als Teil eines Teams wichtig sind.

Spitzenleistung in der Produktion (60 Min.)
Die Menschen, die im Betrieb Waren produzieren, wichtig zu nehmen und ihnen tatkräftig beistehen: dies sollte für das oberste Management und auch für die Personalabteilung oberste Priorität sein. Der Film zeigt typische Problempunkte und entsprechende Lösungsschritte auf diesem Gebiet. Moderne Erkenntnisse bezüglich Produktivitätssgteigerung und Effizienz werden vorgestellt, zum Beispiel:
* Fertigungs-/bedarfssynchrone Produktion (“Just-In-Time”, JIT)
* Umfassendes Qualitätsmanagement (“Total Quality Management”,TQM)

Besprechungen und Interviews

Vom Nein zum Ja (27 Min.)

Das beste Mittel, um die Aufmerksamkeit Ihrer Zuhörer zu gewinnen, ist die eigene Bereitschaft, anderen zuzuhören. Der Film präsentiert die Kunst des Überzeugens, eine notwendig zu erlernende Kunst für alle, die häufig Besprechungen leiten. Denn der Weg zum Konsens ist meistens mit kleinen Grabenkämpfen oder Konflikten gepflastert. Einigkeit kann nur dann erreicht werden, wenn wir aktiv zuhören, die Ideen anderer willkommen heißen und auch bereit sind, sie in unser Konzept einzubauen.

Besprechungen – Last statt Lust? (30 Min.)

Besprechungen sind dafür da, um Probleme gemeinsam zu lösen und Informationen auszutauschen. Das könnte eine spannende Angelegenheit sein – aber allzu oft sind Besprechungen einfach nur langweilig und frustrierend. Dieser Film, ein Beststeller, demonstriert die fünf Komponenten, die aus einer langweiligen Sitzung einen professionellen Austausch machen: Vorbereitung, Informieren der Teilnehmer, Planung des Ablaufs, Kontrollieren des Verlaufs, Aufzeichnen der Ergebnisse.

Leistungsbeurteilung: Pflichtrunde oder Chance? (29 Min.)

Ein Gespräch zur Leistungsbeurteilung hat hehre Ziele: Analyse der vergangenen Periode, Konsolidierung der Gegenwart, Planen der Zukunft. Das hört sich harmlos an, dennoch sind diese Gespräche Stress pur für die daran beteiligten Vorgesetzten und Mitarbeiter. Wie so oft im Miteinander innerhalb der Firma, gilt auch hier: wenn richtig durchgeführt, kann die Leistungsbeurteilung eine segensreiche Wirkung für die Teilnehmer und letztendlich für das Unternehmen haben. Der Film zeigt uns, was passiert, wenn das Gespräch falsch geführt wird, und auch, wie wir es richtig machen sollten.

Ich muss ein ernsthaftes Wort mit Ihnen reden …. (28 Min.)

Wenn es der Chef ist, der so etwas sagt, wird das Thema die Disziplin oder die nicht ganz zufrieden stellende Leistung des Mitarbeiters sein. Der Film zeigt zuerst, wie man es ein solches Gespräch sicher nicht führen sollte. Das Hauptmotiv eines Vorgesetzten sollte es sein, den Mitarbeiter zu motivieren und ihm bei der Konzentration auf seine zu erreichenden Ziele behilflich zu sein. Wenn er diese Ziele vor Augen hat, wird es ihm besser gelingen, den richtigen Ton und die richtigen Worte zu finden.

Teams und Motivation

FISH! – Motivation und Begeisterung (25 Min.)
Dieser Bestseller unter den Trainingsvideos zur Motivation überzeugt uns: Es gibt keine langweilige Arbeit, nur eine verkehrte Einstellungen zur eigenen Tätigkeit. Davon überzeugen uns die quirligen und fröhlichen Szenen am Pike Fischmarkt in Seattle. Es ist ein Vergnügen, den Menschen bei der Arbeit zuzusehen.

Das perfekte Team zusammenstellen (29 Min.)
Der Film führt in Dr. Belbins klassische Rollentheorie ein. Die einzelnen Team-Rollen und die ihnen zu Grunde liegenden Persönlichkeitsprofile werden anschaulich dargestellt. Wir erfahren, wie wir die am besten geeigneten Personen für diese Rollen am finden können, um ein ausgewogenes Team aufzustellen. Außer für die Zusammenstellung von Teams versorgt uns der Film auch mit Ideen und Tipps über die Relevanz dieser Rollen bei Besprechungen und im Projektmanagement.

Zustimmung und Einigkeit (27 Min.)
Wenn innerhalb einer Gruppe von Menschen Einvernehmen statt Uneinigkeit herrschen sollte, müssen gemeinsame Interessen gefunden und gewürdigt werden. Unter Wahrung gegenseitigen Respekts führt eine solche Haltung dazu, dass niemand das Gefühl hat, weniger zu gelten, als die anderen.

Die Kraft von Visionen (30 Min.)
Der Film, der als einer der besten Motivationsfilme gilt, zeigt, warum es für Menschen wichtig ist, Visionen zu haben. Die Wahl überzeugender Visionen und ihre richtige Kommunikation sowohl unternehmensintern als auch nach Außen ist ein wesentlicher Faktor für die Entwicklung und das Wachstum des Unternehmens.

Projektmanagement

Das Projekt (34 Min.)
Das Beispiel-Projekt in diesem Film ist das Vorhaben einer Gangster-Gruppe. Wichtige Wahrheiten werden auch hier, wie in jedem Video Arts-Film, leicht und humorvoll vermittelt.

Projektmanagement (25 Min.)
In diesem Film geht es um die für das Projektmanagement relevanten Fähigkeiten, die ein Projektmanager haben muss. Die möglichen Fallen, in die man beim Projektmanagement tappen kann, sowie die Wege zu ihrer Vermeidung werden auch hier auf die gewohnt humorvolle Art präsentiert.

Personalentwicklung

Sie haben die Wahl (30 Min.)
Die Auswahl der richtigen Kandidaten für zu besetzende Stellen ist ein sensibles Thema. Der Film stellt die wesentlichen Aspekte des Auswahlprozesses vor, und geht auf falsche und richtige Vorgehensweisen ein. Berücksichtigt werden dabei das Lesen und Interpretieren des Lebenslaufs und das Führen von Interviews.

Umgang mit problematischen Mitarbeitern (I-VI, 96 Min.)
In diesem Film werden verschiedenartige Situationen und unterschiedliche Typen von problematischen Mitarbeitern gezeigt. Manche sind verschlossen, manche unwillig, wieder andere klagen und jammern, oder sind unfähig, eigene Entscheidungen ohne Rückversicherung vom Chef zu fällen. Die Probleme, die diese Menschen verursachen, bedeuten verschwendete Ressourcen. Ziel des Films ist es, Wege zu zeigen, wie aus einem schwierigen Mitarbeiter ein positiver Mensch mit Leistungswillen werden kann, wenn die Führung angemessen auf seine Verhaltensweisen reagiert.

Mehr als nur ein Bauchgefühl (21 Min.)
Thema des Films ist der Auswahlprozess für einen neuen Mitarbeiter. Dabei geht es um einen spezielle Art von Interview, das man als verhaltensbasiert bezeichnen kann. Die das Interview führende Person analysiert und bewertet das konkrete Verhalten des Kandidaten und seine Antworten auf objektive Fragen, ohne eigene subjektive Vermutungen zuzulassen. Natürlich kann man das Bauchgefühl nicht völlig ausschalten, dennoch lautet die Prämisse bei dieser Methode: das während des Interviews gezeigte Verhalten erlaubt eine gute Prognose für eine künftige Leistung – alles andere ist Spekulation. Es werden für diese Art der Interviewführung geeignete Fragen vorgestellt. Zu dieser objektiven Vorgehensweise gehört auch, dass die einzelnen Job-Voraussetzungen genau erfagt und die Antworten ausgewertet werden.